

# INOVASI APLIKASI WISTAKON (WISATA KOTA CIREBON) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PARIWISATA KOTA CIREBON

**Jihan Ghassani Hawadah, Maesaroh**

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto,S.H., Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## ABSTRACT

*Technological innovations in the tourism sector play an important role in improving the quality of services and experiences for tourists. The Wistakon application (Cirebon City Tour) is a digital platform developed by the Cirebon City Culture and Tourism Office (Disbudpar) as a pioneer of Cirebon City's flagship tourism products with national achievements in the tourism and culture categories is clear proof that this application is able to compete at the national level and make a significant contribution to the tourism image of Cirebon City. The problem that arises that the WISTAKON Application does not run properly is reviewed from a server that is often interrupted or bugged. In addition, problems related to socialization that have not expanded have become problems that occur in the running of the WISTAKON Application. This research aims to see the progress of public sector innovation in the provision of tourism services in Cirebon City through the WISTAKON Application. This research uses a qualitative approach with data collection methods through interviews, observations, and literature studies. This research is based on five characteristics of innovation put forward by Everett Rogers, namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and observability. The results of the study show that the WISTAKON application has not been fully implemented optimally when viewed from the five attributes of innovation. The findings in this study are related to supporting factors according to Everett Rogers that affect innovation, namely the desire to improve service quality, freedom of expression, and harmonious environmental conditions. According to Alburry, the inhibiting factors that affect innovation are, short budget periods, inability to face risks and changes, and administrative pressures and obstacles.*

**Keywords: Innovation, WISTAKON Application, Tourism**

## ABSTRAK

Inovasi teknologi di sektor pariwisata memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman bagi wisatawan. Aplikasi Wistakon (Wisata Kota Cirebon) adalah sebuah *platform* digital yang dikembangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon sebagai pelopor produk pariwisata unggulan Kota Cirebon dengan dengan prestasi nasional dalam kategori wisata dan budaya adalah bukti nyata bahwa aplikasi ini mampu bersaing di tingkat nasional dan memberikan kontribusi signifikan terhadap citra pariwisata Kota Cirebon. Permasalahan yang muncul bahwa Aplikasi WISTAKON tidak berjalan dengan baik yang ditinjau dari *server* yang sering gangguan atau *bug*. Selain itu permasalahan terkait dengan sosialisasi yang belum meluas menjadi permasalahan yang terjadi dalam keberjalanan Aplikasi WISTAKON. Penelitian ini bertujuan untuk melihat keberjalanan inovasi sektor publik dalam pemberian layanan pariwisata di Kota Cirebon melalui Aplikasi WISTAKON. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Penelitian ini didasarkan pada lima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers, yakni *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi WISTAKON belum sepenuhnya maksimal dijalankan jika dilihat dari kelima atribut inovasi Temuan dalam penelitian ini berkaitan dengan faktor pendukung menurut Everett Rogers yang mempengaruhi inovasi yaitu adanya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adanya kebebasan untuk berekspresi, dan kondisi lingkungan yang harmonis. Faktor penghambat menurut Alburry yang mempengaruhi inovasi yaitu, periode anggaran pendek, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan, dan tekanan dan hambatan Administratif.

**Kata kunci:** *Inovasi, Aplikasi WISTAKON, Pariwisata*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kota Cirebon berkembang secara bertahap dan meluas. Hingga saat ini, Kota Cirebon telah menjalankan empat fungsi sekaligus perdagangan, industri, budaya, dan pariwisata. Kota Cirebon, juga disebut sebagai "Kota Udang", memiliki banyak daya tarik, terutama dari segi pariwisatanya. Wisata kuliner, belanja, alam, sejarah, seni, dan budaya, bahkan rohani, sejarah, budaya, dan kuliner adalah beberapa jenis wisata yang tersedia.

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Domestik di Provinsi Jawa Barat

NO	DAERAH	2021	2022	2023	JUMLAH (Orang)
1.	Subang	3.176.632	5.278.881	5.934.337	14.389.850
2.	Pangandaran	3.604.113	4.286.894	3.894.645	11.785.652
3.	Bogor	1.762.279	3.292.268	6.180.677	11.235.224
2.	Bandung Barat	2.202.146	4.447.943	3.476.315	10.126.404
5.	Kuningan	2.215.601	2.867.834	3.081.058	8.164.493
6.	Kota Cirebon	751.688	1.242.195	1.832.425	3.826.308
7.	Majalengka	472.906	818.543	1.050.505	2.341.954

Sumber : BPS Provinsi Jawa Barat

Dikutip dari Rohman (2024), sektor pariwisata Kota Cirebon menghadapi tantangan dalam mencapai target kunjungan wisata 2024, terutama terkait dengan integrasi fasilitas dan layanan wisata, serta kerjasama antar pemerintah daerah dalam menggali minat wisatawan. Dalam hal ini inovasi digital dapat menjadi solusi untuk mempromosikan daya tarik

wisata, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan pengalaman wisata.

Berdasarkan tantangan tersebut Kota Cirebon memiliki peluang dalam mengembangkan sektor pariwisatanya. Hal ini dapat dibantu melalui pencapaian Cirebon sebagai salah satu dari 25 kota perintis *smart city* di Indonesia yakni, kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi operasional kota, kualitas hidup warga, dan memperkuat konektivitas antarbagian kota. Pengembangan konsep *smart city* di Kota Cirebon memiliki dampak positif yang signifikan terhadap sektor pariwisata. destinasi wisata, transportasi, dan akomodasi mempermudah wisatawan.

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi WSTAKON



Sumber : Playstore

Salah satu penerapan nyata konsep *smart city* dan *e-government* di Cirebon adalah Aplikasi WISTAKON yakni,

platform terintegrasi dengan *Google Maps* yang menyediakan informasi lengkap tentang pariwisata di Kota Cirebon, termasuk penginapan, objek wisata, kuliner, dan pusat perbelanjaan. Aplikasi ini berfungsi sebagai bentuk pelayanan pariwisata yang diberikan oleh pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon berdasarkan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 41 Tahun 2020, WISTAKON mendukung pengembangan sektor pariwisata dan memperkuat ekonomi lokal. Dikutip dari Rohman (2024), sektor pariwisata Kota Cirebon menghadapi tantangan dalam mencapai target kunjungan wisata 2024, terutama terkait dengan integrasi fasilitas dan layanan wisata, serta kerjasama antar pemerintah daerah dalam menggali minat wisatawan. Inovasi digital dapat menjadi solusi untuk mempromosikan daya tarik wisata, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan pengalaman wisata.

Namun, dalam keberjalanannya Aplikasi WISTAKON menghadapi masalah terkait dengan proses *log in* dan *sign up*, yang mempersulit pengguna untuk mengakses akun mereka dan menulis ulasan. Kedua proses ini penting untuk mengelola akses dan identitas pengguna, memungkinkan mereka mengakses fitur

personalisasi. Ketika keduanya tidak berfungsi dengan baik, hal ini menghambat interaksi pengguna dengan aplikasi, termasuk menulis ulasan dan memberikan kontribusi pada pengembangan aplikasi.

Selain itu, konten yang tidak *terupdate* menjadi masalah lainnya. Aplikasi WISTAKON membutuhkan konten yang selalu diperbarui untuk tetap relevan dan akurat. Namun, masalah integrasi antara Disbudpar Kota Cirebon dan pihak terkait, seperti pemerintah daerah, tempat wisata, dan pelaku usaha lokal, menyebabkan informasi dalam aplikasi tidak selalu terkini. Hal ini berdampak pada ketidaklengkapan informasi yang disediakan kepada pengguna, seperti ulasan mengenai makanan khas Kota Cirebon yang tidak ada kontribusi dari masyarakat.

**Tabel 1.2 Status Keberjalanan Laman WISTAKON di Kota Cirebon**

No	Nama Aplikasi	Tipe	SKPD Pengusul	SKPD Penerima	Kelompok Pengguna	Keterangan
1	e-Taku	Android	PD Pasar	PD PASAR/BAG PERE KONOMIAN SETDA/DPKUM	Masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik
2	iCirebon	Android	DISPUSIP	DISPUSIP	Masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik
3	Wisakan	Android	DISBUDPAR	DISBUDPAR	Admin dan masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik
4	Selular	WEB	Setda/Kecamatan	KECAMATAN, SETDA/DKIS, CAPIL	Admin Kecamatan	Kurang Berjalan Dengan Baik
5	E-Kinerja	WEB	BKPPD	BKPPD/DKIS	ASN Kota Cirebon	Kurang Berjalan Dengan Baik
6	e-wisata	WEB	Setda DKIS	Setda DKIS	Masyarakat	Kurang Berjalan Dengan Baik

**Sumber : Cirebon Open Data**

Aplikasi WISTAKON (Wisata Kota Cirebon) masih kurang dimanfaatkan oleh warga dan SKPD terkait, meskipun dirancang untuk memajukan sektor pariwisata di Kota Cirebon. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

(DKIS) Kota Cirebon menyatakan bahwa, aplikasi produk *smart city* belum optimal karena kurangnya sosialisasi. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Cirebon menambahkan bahwa, meskipun fasilitas pariwisata seperti hotel, transportasi, dan kuliner sudah tersedia, promosi dan penguatan kelembagaan masih perlu ditingkatkan. Aplikasi WISTAKON, hasil kolaborasi antara DKIS dan Disbudpar, berpotensi meningkatkan industri pariwisata, namun belum dimanfaatkan secara maksimal.

Permasalahan yang dihadapi aplikasi ini meliputi kurangnya integrasi, sosialisasi, dan pengelolaan yang efektif. Oleh karena itu, muncul pertanyaan penelitian: "Mengapa inovasi sektor publik melalui aplikasi WISTAKON belum berjalan maksimal dalam meningkatkan layanan pariwisata?"

## **B. Kerangka Teori**

### **Paradigma Administrasi Publik**

Nicholas Henry (2004) membuat lima paradigma tentang administrasi berdasarkan seberapa pentingnya dan di mana ia diterapkan secara institusional. Paradigma-paradigma tersebut adalah sebagai berikut: (1) Dikotomi Politik-Administrasi; (2) Prinsip-Prinsip Administrasi; (3) Administrasi Publik

sebagai Ilmu Politik; (4) Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik; dan (5) Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik.

### **Manajemen Publik**

Manajemen publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya dan fasilitas yang ada. Meskipun prinsip manajemen sektor swasta dapat diterapkan pada sektor publik, perbedaan tujuan, orientasi, dan pelaksanaan tetap mempengaruhi hasilnya. Dalam manajerialisme, manajer publik bertanggung jawab merumuskan strategi dan merencanakan program untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi (Mahmudi, 2010).

### **Pelayanan Publik**

Secara etimologis, "pelayanan" berasal dari kata "layan", yang berarti membantu mempersiapkan atau mengurus kebutuhan individu. Pelayanan dapat merujuk pada aktivitas yang ditujukan untuk membantu, mempersiapkan, dan menjaga kebutuhan klien atau masyarakat umum (Hardiansyah, 2011).

### **E-government**

*E-government*, menurut *The World Bank Group*, adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah seperti internet,

jaringan luas, dan telepon seluler untuk membangun koneksi dengan masyarakat, perusahaan, dan organisasi pemerintah lainnya, sebagai bagian dari implementasi *good governance*.

### **Inovasi**

Menurut Robbins (1994), inovasi adalah suatu penemuan baru yang memiliki perbedaan yang mencolok dibandingkan dengan hal-hal yang telah ada atau dikenal sebelumnya. Individu atau wirausahawan yang secara konsisten menciptakan inovasi dapat disebut sebagai orang yang inovatif. Mereka yang memiliki sifat inovatif senantiasa berusaha melakukan perbaikan, menghadirkan sesuatu yang baru, unik, serta berbeda dari yang telah ada sebelumnya.

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008, pp. 17–18), terdapat 5 atribut inovasi sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)  
Inovasi menawarkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan solusi yang ada sebelumnya.
2. Kesesuaian (*Compatibility*)  
Inovasi dapat disesuaikan dengan dengan hal sebelumnya.
3. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi dilihat apakah rumit atau tidak ketika digunakan. Inovasi akan meningkat tingkat adopsinya ketika mudah digunakan.

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)  
Inovasi akan dinilai mengenai sejauh mana dicoba dan tersebar luas di masyarakat.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)  
Inovasi dinilai dari sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah mengamati manfaat dan hasil untuk menarik tingkat adopsinya.

### **Faktor Pendukung Aplikasi WISTAKON**

Tipologi inovasi dalam pelayanan publik di sektor birokrasi meliputi pengenalan pelayanan baru, peningkatan pelayanan yang ada, penggabungan sistem, atau pembangunan sistem baru melalui kebijakan, perbaikan proses, dan penciptaan organisasi baru. Inovasi sangat penting untuk perusahaan modern dan perubahan dalam masyarakat, khususnya dalam menghadapi persaingan global (Larasati, 2015, p. 20).

Rogers (dalam Safira et al., 2023) menyebutkan beberapa faktor pendukung inovasi, yaitu:

1. Keinginan untuk merubah diri
2. Kebebasan untuk bereksprosi
3. Pembimbing yang kreatif

4. Sarana dan prasarana yang memadai

5. Lingkungan yang harmonis

### **Faktor Penghambat Aplikasi WISTAKON**

Proses implementasi inovasi dalam sektor publik dapat terhambat oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal. Menurut Albury dalam Suwarno (2008, p. 54), hambatan tersebut meliputi:

1. Enggan menutup program gagal
2. Ketergantungan pada *high performer*
3. Periode anggaran pendek
4. Budaya organisasi menghambat teknologi
5. Hambatan administratif
6. Budaya *risk aversion* (menghindari risiko)
7. Tidak ada penghargaan
8. Tidak mampu menghadapi perubahan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan sampel menggunakan

*purposive sampling* dan validitas data melalui triangulasi sumber.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa informan dari pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon, pengelola wisata Museum Topeng Kota Cirebon & Masyarakat pengguna Aplikasi WISTAKON. Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Cirebon.

### **WISATA**

Menurut Soetomo, p. (1994, p. 25), berdasarkan pedoman dari WATA (World Association of Travel Agents), pariwisata merupakan jenis perjalanan yang diselenggarakan oleh agen perjalanan di suatu kota dengan tujuan utama mengunjungi berbagai destinasi wisata. Perjalanan ini biasanya berlangsung selama tiga hari atau lebih, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon terhadap inovasi Aplikasi WISTAKON dalam memberikan pelayanan pariwisata di Kota Cirebon. Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian menggunakan indikator dari teori karakteristik inovasi Rogers, seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan pengujian, dan kemampuan observasi. Selain itu, bab ini

juga membahas faktor pendukung menurut Rogers dan Faktor penghambat menurut Albury dalam Suwarno, p. (2008, p. 54) keberhasilan Aplikasi WISTAKON.

### A. Analisis Inovasi Aplikasi Wistakon (Wisata Kota Cirebon) dalam Meningkatkan Layanan Bagi Wisatawan di Kota Cirebon

#### 1) *Relative Advantage* atau keunggulan relatif

Aplikasi WISTAKON dilihat dari perspektif komunitas. Mereka menyimpulkan bahwa beberapa sub-indikator belum terpenuhi. Misalnya, tidak tersedianya saluran langsung untuk menyampaikan kritik dan saran melalui Aplikasi WISTAKON, sehingga mengakibatkan kurangnya nilai tambah bagi masyarakat.

Gambar 1.2 Aplikasi WISTAKON Sebagai Karya Terpilih IdeaTIK 2021 Kategori *Public Sector* ke-4



Sumber : KOMINFO

Saat ini, sub-indikator nilai kebaruan, efisiensi biaya dan energi, serta efisiensi waktu terpenuhi. Aplikasi WISTAKON telah tervalidasi dan menunjukkan bahwa masyarakat mendapat manfaat dari inovasi jenis baru yang terintegrasi di sektor pariwisata. Dibuktikan dengan Aplikasi WISTAKON yang berhasil menyabet juara 4 tingkat nasional dalam kategori wisata dan budaya. Hal ini sesuai dengan penelitian Safira et al. (2023) bahwa inovasi yang telah memenuhi unsur efektivitas dan efisiensi serta meningkatkan kepuasan masyarakat dibandingkan dengan pelayanan tradisional.

#### 2) *Compability* atau kesesuaian

Inovasi pada dasarnya merupakan sebuah ide, cara, metode, buatan manusia yang dirasakan, serta diamati sebagai sesuatu yang dianggap baru bagi individu maupun sekelompok orang (masyarakat) yang dimanfaatkan dalam mengatasi sebuah permasalahan yang ada serta dalam mencapai tujuan tertentu (Zulfadli, 2019, p. 8). *Compability* merupakan indikator yang



berorientasi pada nilai-nilai yang ada pada masyarakat ketika suatu inovasi kebijakan atau produk kebijakan diadopsi serta dilaksanakan.

Aplikasi WISTAKON dalam hal ini belum mampu menghadirkan kesesuaian atau *compability* baik bagi pengelola dan petugas pariwisata maupun masyarakat. Aplikasi ini sudah mengakomodir sebagian besar masyarakat yang sudah mempunyai perangkat maupun melek secara digital. Akan tetapi masyarakat belum sepenuhnya merasakan kesesuaian representasi pemerintah terhadap Aplikasi WISTAKON sebab masyarakat memberikan pernyataan mengenai sosialisasi yang belum masif. Terlepas dari hal tersebut, Aplikasi WISTAKON sudah sejalan dengan harapan pengelola pariwisata maupun masyarakat terhadap model pelayanan pariwisata yang sesuai dengan mereka yaitu aplikasi berbasis daring.

### 3) *Complexity* atau kompleksitas

Kompleksitas dalam konteks inovasi Aplikasi WISTAKON dapat dipandang apakah inovasi tersebut secara teknis cukup kompleks dan apakah inovasi tersebut malah sampai titik yang merepotkan pengelola pariwisata dan masyarakat.

Pengelolaan dan pengembangan Aplikasi WISTAKON oleh Disbudpar Kota

Cirebon memerlukan proses yang cukup kompleks dan memakan waktu hingga enam bulan, mulai dari perumusan ide hingga peluncuran. Tantangan utama dalam proses ini adalah mekanisme koordinasi bertingkat antara Disbudpar, DKIS Kota Cirebon, dan PT. Telkom Indonesia sebagai pihak ketiga. Sistem komunikasi yang melibatkan banyak pihak ini membutuhkan konfirmasi dan revisi berulang untuk memastikan kesesuaian dengan standar teknologi dan infrastruktur Pemerintah Kota Cirebon. Namun dalam keberjalanannya Aplikasi WISTAKON telah memenuhi aspek *complexity* hal ini dikarenakan secara substansi aplikasi sudah kompleks tetapi masih mudah untuk digunakan bagi para penggunanya.

### 4) *Trialability* atau kemampuan uji coba

Suatu inovasi tentunya harus memiliki kemampuan diuji coba baik bagi penyelenggara maupun pengguna suatu inovasi. Sejalan dengan pendapat yang

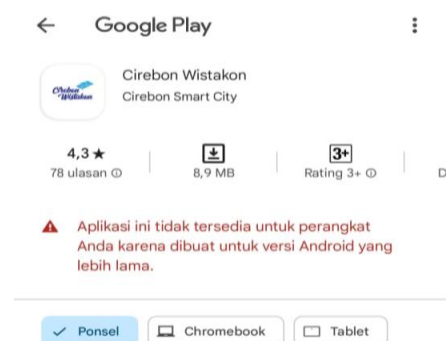
dikatakan Safira et al. (2023) menyatakan bahwa inovasi akan diterima oleh masyarakat apabila terbukti memberikan keuntungan atau nilai tambah yang lebih baik daripada inovasi sebelumnya.

Dalam hal kemampuan uji coba, Disbudpar melalui pengelola Aplikasi WISTAKON, menyatakan bahwa Aplikasi WISTAKON sudah diuji coba secara internal. Namun bagi para pengguna mereka merasakan bahwa belum pernah menemui uji coba yang ditunjukkan kepada pengguna. Kemudian setelah dilakukan uji coba secara internal, terdapat perbaikan secara *minor* pada bagian *front-end* pada saat peluncuran Aplikasi tersebut. Disbudpar juga mengambil langkah prosedur pada saat ujicoba dilakukan yaitu *testing* dari internal Disbudpar sendiri, jika terdapat perbaikan mereka melakukan *testing* kembali, setelah dirasa tidak ada perbaikan lagi maka Aplikasi WISTAKON diluncurkan ke masyarakat melalui *Playstore*.

##### 5) *Observability* atau kemampuan untuk diamati

Suatu inovasi tentunya harus memiliki prinsip mudah untuk diamati agar pihak-pihak yang menggunakan inovasi tersebut dapat menilai bagaimana keberhasilan inovasi tersebut. Terdapat dua hal yang bisa di observasi dalam teknologi informasi yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat lunak dalam hal ini sulit untuk diamati karena menyangkut bagian dalam sebuah sistem teknologi informasi.

Gambar 1.3 Aplikasi WISTAKON yang Belum Kompatibel dengan Semua Perangkat



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Jika dilihat dalam aspek perangkat lunak Aplikasi WISTAKON hanya bisa diunduh oleh jenis *handphone* Android atau dalam artian hanya dapat diunduh melalui *App store*. Akan tetapi, terdapat permasalahan pada *server* yang masih terbatas dan di filtrasi oleh pemerintah

Kota Cirebon sehingga belum punya *server* sendiri dan masih harus berhubungan dengan *server* Pemkot Cirebon.

Berdasarkan hasil observasi tersebut juga Disbudpar berkomitmen untuk terus mengembangkan Aplikasi WISTAKON sesuai dengan *tren* yang ada pada masa kini seperti, dimana masyarakat bisa membeli tiket pariwisata dan akomodasi penginapan serta mengintegrasikan *website* Disbudpar dengan Aplikasi WISTAKON.

## B. Faktor Pendukung Inovasi Aplikasi WISTAKON

### 1. Adanya Keinginan untuk Merubah Diri

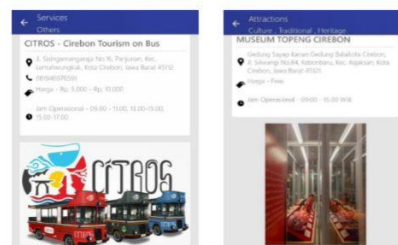
Pendekatan berbasis aplikasi yang dilakukan oleh Disbudpar Kota Cirebon melalui WISTAKON telah berhasil menghadirkan kemudahan dan efisiensi bagi wisatawan dalam mengakses informasi tentang pariwisata di kota ini. Melalui wawancara dengan pengelola aplikasi, terlihat jelas bahwa penerapan teknologi digital tidak hanya berfokus pada aspek penyediaan informasi, tetapi juga menciptakan pengalaman

wisata yang lebih interaktif dan terhubung langsung dengan berbagai fasilitas yang ada. Namun, tantangan tetap ada, dan kolaborasi antara berbagai pihak menjadi kunci dalam memastikan keberhasilan aplikasi ini.

### 2. Adanya Kebebasan untuk Berekspres

Pengembangan Aplikasi WISTAKON oleh Disbudpar Kota Cirebon menunjukkan pentingnya kebebasan untuk berekspres dalam menciptakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan zaman. Dengan memberikan ruang bagi tim pengembang untuk berinovasi, aplikasi ini tidak hanya menjadi sarana informasi bagi wisatawan, tetapi juga menciptakan pengalaman interaktif yang memperkaya sektor pariwisata Cirebon.

Gambar 1. 4Tampilan Menu Aplikasi WISTAKON



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Kebebasan berekspres menjadi kunci sukses dalam mengembangkan aplikasi yang relevan dan dapat memberikan manfaat maksimal bagi

wisatawan yang datang ke Kota Cirebon melalui Aplikasi WISTAKON.

### **3. Kondisi Lingkungan yang Harmonis**

Proses kerjasama antara Pemerintah Kota Cirebon, pengelola Aplikasi WISTAKON, pengelola objek wisata, dan komunitas lokal merupakan kunci keberhasilan dalam mempromosikan dan menjalankan aplikasi ini. Kolaborasi yang erat antara semua pihak tidak hanya memastikan informasi yang akurat dan *up-to-date*, tetapi juga menciptakan kesadaran dan partisipasi aktif dari masyarakat lokal dan pengelola wisata dalam mendukung keberlanjutan aplikasi. Melalui pendekatan digital yang terintegrasi ini, WISTAKON memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk mengakses informasi pariwisata dan memperkenalkan potensi pariwisata Cirebon secara lebih luas.

## **C. Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi WISTAKON**

### **1. Periode Anggaran Terlalu Pendek**

Dalam keberjalanannya pihak Disbudpar Kota Cirebon memiliki keterbatasan anggaran yang diberikan. Anggaran yang dikeluarkan hanya untuk *maintanance* di lima tahun

pertama sejak diluncurkannya melalui kerja sama dengan pihak ketiga yakni, PT. Tekom Indonesia Tbk. Melalui hal ini, semakin menyulitkan pihak Disbudpar selaku pengelola Aplikasi WISTAKON. Pengoperasian teknologi modern menjadi faktor penghambat bagi sebagian pegawai. Sehingga sokongan pendanaan yang diberikan seharusnya dapat membantu keberjalanan program ini, namun yang terjadi justru terdapat keterbatasan anggaran. Pihak Disbudpar tidak lagi mendapatkan pendanaan dalam membantu proses pemeliharaan *server*.

### **2. Tekanan dan Hambatan Administratif**

Aplikasi WISTAKON menghadapi tantangan keterbatasan SDM, terutama dalam hal keahlian, yang memengaruhi efektivitas implementasinya. Meskipun koordinasi internal di Disbudpar telah diperbaiki, proses perubahan atau perbaikan aplikasi masih terkendala oleh prosedur yang berbelit. Hambatan administratif juga dirasakan oleh pengguna, termasuk ketiadaan helpdesk untuk menangani masalah aplikasi. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan promosi

mengakibatkan masyarakat, termasuk warga Cirebon, kurang mengetahui manfaat aplikasi. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan layanan pengguna dan strategi komunikasi yang lebih baik untuk mendukung keberhasilan aplikasi dalam pariwisata Kota Cirebon.

### **3. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan**

Dalam konteks manajemen risiko, identifikasi dan mitigasi hambatan dalam implementasi inovasi digital menjadi hal yang krusial, termasuk dalam pengelolaan aplikasi pariwisata oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar). Masyarakat dan pengelola pariwisata menghadapi beberapa tantangan, seperti kurangnya informasi yang memadai & instruksi dalam aplikasi yang belum jelas. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola aplikasi dan *server* juga menjadi risiko operasional yang menghambat efektivitas layanan. Jika tidak dikelola dengan baik, hambatan-hambatan ini dapat berdampak pada rendahnya tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat serta menurunnya kepercayaan terhadap sistem

pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan hal tersebut, pihak pengelola Aplikasi WISTAKON belum dapat dikatakan telah melakukan mitigasi terhadap risiko yang muncul dari keberjalanan aplikasi ini.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keberjalanan Aplikasi WISTAKON dalam memberikan layanan di kota Cirebon belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Berdasarkan teori Roger, inovasi ini menunjukkan keunggulan relatif dengan pencapaian sebagai pelopor wisata Kota Cirebon, namun kelemahan muncul pada komunikasi kepada pengguna. Dari sisi kesesuaian, aplikasi cocok dengan gaya hidup digital, tetapi masih kurang integrasi dengan platform sebelumnya. Dalam hal kompleksitas, aplikasi ini sudah mencakup kebutuhan masyarakat dan mudah digunakan. Pada uji coba, secara perangkat lunak aplikasi ini masih sering menemui permasalahan *server* seperti *bug*. Kemudian secara perangkat keras, aplikasi ini belum kompatibel dengan seluruh perangkat yang ada di pasaran. Secara keseluruhan, meskipun inovasi ini memiliki potensi besar, diperlukan perbaikan pada

sosialisasi dan pengujian publik untuk meningkatkan keberhasilannya.

Jika dilihat melalui faktor pendukungnya, Aplikasi WISTAKON didukung oleh kesiapan berbagai pihak untuk beradaptasi dengan teknologi, kebebasan untuk berinovasi, dan kolaborasi yang kuat antara pemerintah, pengelola wisata, dan komunitas lokal. Faktor-faktor ini meningkatkan daya tarik Kota Cirebon sebagai destinasi wisata modern yang terintegrasi dengan teknologi.

Namun dalam keberjalanannya temuan yang menjadi penghambat keberjalanan Aplikasi WISTAKON dalam menghadirkan pelayanan wisata di Kota Cirebon diantaranya adalah, pertama, periode anggaran terlalu pendek, di mana Disbudpar hanya mendapat dana pemeliharaan server untuk satu tahun, tanpa sokongan lebih lanjut. Kedua, hambatan administrasi, di mana Disbudpar bergantung pada pihak lain untuk pengelolaan server dan pembaruan aplikasi. Ketiga, ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan, seperti adanya bug dan kurangnya instruksi dalam aplikasi. Di sisi eksternal, tantangan juga muncul karena sebagian masyarakat, terutama usia lanjut, kesulitan beradaptasi dengan layanan digital, yang

mengharuskan adanya sosialisasi lebih luas.

## **SARAN**

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian “Inovasi Aplikasi Wistakon (Wisata Kota Cirebon) dalam Meningkatkan Layanan Bagi Wisatawan Kota Cirebon”, yaitu:

1. Periode Anggaran Terlalu Pendek  
Disbudpar disarankan untuk diversifikasi sumber pendanaan, seperti mengajukan anggaran jangka panjang atau mencari kerjasama dengan sektor swasta dan lembaga pariwisata, guna memastikan keberlanjutan pemeliharaan dan pembaruan aplikasi.
2. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan  
Disarankan untuk memperkuat aplikasi dengan server mandiri dan memberikan pelatihan bagi SDM agar lebih siap dalam menghadapi *bug* atau *server down*. Hal ini dapat memperkuat eksistensi Aplikasi WISTAKON sebagai inovasi sektor publik dalam pariwisata.
3. Konten Wisata Kurang dan Perlu Diperluas

Disbudpar harus memperbarui informasi mengenai event di Kota Cirebon dalam aplikasi dan mengundang akademisi serta LSM untuk memberikan masukan dalam pengembangan konten aplikasi. Aplikasi WISTAKON perlu disosialisasikan secara masif dengan cara menarik, seperti melalui perlombaan konten di media sosial, untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi sebagai pelayanan pariwisata di Kota Cirebon.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Falih, S., & Wardianto, B. (2010). *Revitalisasi Negara*. Gava Media.
- Fontana, A. (2011). *Innovate We Can! Cipta Inovasi Sejahtera*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah* (1st ed.). Deepublish.
- Indrajit, R. E. (2005). *Egovernment in Action*. Andi Offset.
- Jordan, S. R., & Jordan, S. R. (2014). *The Purpose and Constraint of Innovation*.
- Keban, T. Y. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Lundberg, E. D., Stavenga, M. H., & Krishnamoorthy, M. (1997). *Ekonomi Pariwisata*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Oka, A. Y. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa.
- Pendit, N. S. (2004). *Ilmu Pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Robbins, S. P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi* (J. Udaya, Trans.). Arcan.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). The Free Press.
- Soetomo, A. (1994). *Buku Pintar dan Sadar Wisata Pendidikan Kepariwisataaan*. CV Aneka.
- Spillane. (1987). *Pengertian pariwisata*. Angkasa.

- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Evaluasi*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA LAN Press.
- Thoha, M. (2014). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Rineka Cipta.
- Jurnal :**
- Akbar, B., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Ayo Ke Lombok” Untuk Meningkatkan Minat Wisatawan (Studi Di Dinas Pariwisata Lombok Barat). *Publika*, 1735–1746. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1735-1746>
- Cahyadi, L., Hanani, R., & Astuti, R. S. (2024). *Difusi Inovasi Aplikasi Lunpia Berbasis Smart Tourism Di Kota Semarang Diffusion Of Innovation In The Lunpia Application Based On Smart*.
- Khoirunnisa, I., Yuningsih, T., & Djumiarti, T. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (Religious, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang*.
- Kusuma, F. (2024). Inovasi Aplikasi “Lunpia” Dalam Pelayanan Pariwisata Kota Semarang. *E-Journal UNDIP*, 13(2).
- Putra, R. W., Aji, T. L., Wulandari, S., & Erawati, D. (2024). *Wistakon Application as Cirebon Smart city Identity Icon 1, 2, 3, 4*. 4(1), 639–644.
- Safira, Y. E., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Analisis Atribut Inovasi *E-government* Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/42446%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/42446/30496>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Wijayanti, S. W. (2008). Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(4), 38–52.



**Peraturan Perundangan :**

*Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.* (2003).

*Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Wisata Kota Cirebon (WISTAKON).* (2020).

*UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah BAB XXI tentang Inovasi Daerah.* (2014).

**Internet :**

BPBPD. (2023). *Adminstrasi Kota Cirebon.* Cirebonkota.Go.Id.  
<https://bpbpd.cirebonkota.go.id/administrasi/>

BPS.go.id. (2023). *Jumlah Penduduk Per Kecamatan di Kota Cirebon.* Cirebonkota.Bps.Go.Id.  
<https://cirebonkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTM5IzI=/jumlah-penduduk-per-kecamatan-di-kota-cirebon.html>

Jabar.bps.go.id. (2024). *Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata.* Jabar.Bps.Go.Id.  
<https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjIwIzI=/jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-objek-wisata.html>

Jupri, M. (2020, June 10). *Sambut AKB, Pemerintah Kota Cirebon Segera Pulihkan Industri Pariwisata.* Timesindonesia.

[https://timesindonesia.co.id/peristiwa-nasional/276692/sambut-akb-pemerintah-kota-cirebon-segera-pulihkan-industri-pariwisata#google\\_vignette](https://timesindonesia.co.id/peristiwa-nasional/276692/sambut-akb-pemerintah-kota-cirebon-segera-pulihkan-industri-pariwisata#google_vignette)

Prayitno, P. (2018). *Mimpi Cirebon Jadi Lokasi Wisata Unggulan Berbasis Digital di Jawa Barat.* Liputan6.Com.  
<https://www.liputan6.com/regional/read/3857954/mimpi-cirebon-jadi-lokasi-wisata-unggulan-berbasis-digital-di-jawa-barat>

Savira. (2024). *KaDisbudpar Kota Cirebon Sebut Sektor Pariwisata Berikan Kontribusi Besar Pajak Daerah.* Eljohnnews.Com.  
<https://eljohnnews.com/kaDisbudpar-kota-cirebon-sebut-sektor-pariwisata-berikan-kontribusi-besar-pajak-daerah/>

Teknopers.com. (2020). *Review Aplikasi WISTAKON Wisata Kota Cirebon.* Teknopers.Com.  
<https://www.teknopers.com/2020/09/review-aplikasi-wistakon-wisata-kota-cirebon.html>